



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração a distância

ALESSANDRA DE CARVALHO RAMOS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:** Um Estudo de Caso sobre a Percepção dos Trabalhadores do Tribunal de Contas da União – TCU os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho – PQVT.

Brasília – DF

2011

ALESSANDRA DE CARVALHO RAMOS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:** Um Estudo de Caso sobre a Percepção dos Trabalhadores do Tribunal de Contas da União – TCU os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho – PQVT.

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Doutor, Onofre Rodrigues de Miranda.

Brasília – DF

2011

Ramos, Alessandra de Carvalho.

Qualidade de vida no trabalho: Um estudo de caso sobre a percepção dos trabalhadores do Tribunal de Contas da União - TCU/Alessandra de Carvalho Ramos – Brasília, 2011.

22 f.: il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EAD, 2011.

Orientador: Prof. Dr. Onofre Rodrigues de Miranda, Departamento de Administração.

1. Qualidade de Vida. 2. Qualidade de Vida no Trabalho 3. Programas de Qualidade de Vida no Trabalho

ALESSANDRA DE CARVALHO RAMOS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:** Um Estudo de Caso sobre a Percepção dos Trabalhadores do Tribunal de Contas da União – TCU os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho – PQVT.

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da aluna.

ALESSANDRA DE CARVALHO RAMOS

Professor Orientador: Doutor, Onofre  
Rodrigues de Miranda.

Doutora, Tatiane Paschoal,  
Professor-Examinador

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, que é o Criador de todas as coisas e merece toda honra, por ter me dado essa oportunidade.

A Minha família por toda dedicação durante toda a minha vida e em especial ao meu esposo Wesley pelo companheirismo, incentivo e presença constante em minhas buscas.

A Universidade de Brasília por me proporcionar esta capacitação contribuindo para o meu crescimento pessoal e profissional.

Ao meu orientador Prof. Dr. Onofre Rodrigues de Miranda sempre atencioso, sempre dedicado aos seus orientandos, sempre presente, mesmo com sua agenda lotada acadêmica e administrativa não deixou de honrar com seus compromissos.

A equipe de EAD da UnB, que foram fundamentais durante a nossa jornada e em especial aos professores que contribuíram fortemente para o nosso aprendizado.

Aos meus colegas de curso pela união e apoio dedicado uns aos outros durante esses quatro anos e meio.

Aos servidores do Tribunal de Contas da União que cederam seu precioso tempo para responder às entrevistas.

## RESUMO

Qualidade de Vida no Trabalho é um tema ainda recente, que vem ganhando espaço no mundo empresarial. Os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho – PQVT tem o objetivo de promover o bem estar dos empregados, gerando satisfação e conseqüente ganho em desempenho e produtividade para as organizações.

Este estudo tem como objetivo geral Investigar qual a percepção que os colaboradores têm em relação aos Programas de Qualidade de Vida oferecidos pelas organizações e de que forma os programas atingem suas vidas pessoais e profissionais.

Foi realizada uma entrevista com dez servidores públicos do Tribunal de Contas da União - TCU, lotados na SETEC – Secretaria de Tecnologia e Informação, situado em Brasília, Distrito Federal. Os resultados evidenciaram que os pesquisados estão satisfeitos em relação aos PQVT, promovidos pela instituição, verificou-se em seus discursos denotações de bem estar e satisfação, mostraram uma ampla visão em relação aos programas, sentem-se valorizados e observam que a organização está preocupada com a qualidade de vida dos seus colaboradores.

Palavras-chave: Qualidade de Vida, Qualidade de Vida no Trabalho, Programas de Qualidade de Vida no Trabalho.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
1.1	Contextualização do Assunto.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
1.1.1	Qualidade de Vida no Trabalho – QVT .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
1.1.2	Programa de Qualidade de Vida no Trabalho – PQVT ....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
1.2	O Problema de Pesquisa .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
1.3	Objetivo Geral .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
1.4	Objetivos Específicos.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
1.5	Justificativa .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2	REFERENCIAL TEÓRICO .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.2	Caracterização da organização, setor ou área .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.3	População e amostra ou participantes do estudo .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.4	Caracterização dos instrumentos de pesquisa .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
	REFERÊNCIAS.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
	ANEXO I.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A preocupação com Qualidade de Vida no Trabalho representa algo novo, pois durante muito tempo as organizações buscavam produtividade e solução para os problemas com o foco voltado apenas para as próprias organizações, e com uma visão distorcida de que o indivíduo era apenas um recurso para alcançar seus objetivos.

Com o passar do tempo, os gestores começaram a perceber que essa visão, além de errônea, não produzia os resultados esperados e, em algumas situações, até geravam prejuízos. Nesse contexto, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma abordagem recente, que leva em conta duas dimensões que cada vez mais estão intimamente entrelaçadas: bem-estar e desempenho no trabalho.

Os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) têm o objetivo de criar organizações humanizadas, preocupadas com o bem-estar físico, psicológico, social e emocional do indivíduo, o que proporciona, entre os trabalhadores, maior responsabilidade, autonomia no trabalho e melhor adequação às tarefas.

Os PQVT constituem uma forma eficaz de obtenção do comprometimento das pessoas, pois favorecem o envolvimento dos empregados nas decisões que influenciam suas áreas de trabalho dentro da empresa.

Muitos aspectos envolvem os PQVT, dos quais: a resolução participativa dos problemas, a reestruturação do trabalho, as inovações do sistema de recompensas, as melhorias do meio ambiente do trabalho, as atividades de lazer, entre outras. Esses programas também são orientados para a melhoria na eficácia organizacional, visto que têm como pré-requisito a satisfação do indivíduo com o trabalho e com a organização do qual ele faz parte.



## **1.1 Contextualização do Assunto**

### **1.1.1 Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**

Desde as profundas mudanças impostas pela revolução tecnológica, as organizações vêm progredindo e sendo direcionada pelos os esforços em busca de melhor qualidade de vida, saúde e compreensão que agem nas relações entre as exigências do processo produtivo dos trabalhadores.

Os esforços vêm se processando diante das exigências do mundo competitivo e globalizado, atingindo as necessidades do aumento da produtividade e da melhoria dos produtos, manifestando assim o resultado de transformações históricas nas relações entre as organizações e seus empregados. E através desse processo de transformações que se identifica o desenvolvimento do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Segundo Alvarez (1996), o conceito de QVT envolve o estudo do bem-estar dos empregados no ambiente de trabalho que compreende tudo o que influencia dentro da organização: o posto de trabalho, o ambiente, os meios, a tarefa, a jornada, a organização temporal, a remuneração, a alimentação saudável e a saúde e bem estar focado em qualidade total de vida no trabalho.

### **1.1.2 Programa de Qualidade de Vida no Trabalho – PQVT**

Nos dias atuais existe uma preocupação de possuir uma estrutura organizacional favorável à implantação de programas de qualidade de vida no trabalho, diversos órgãos da Administração Pública vêm adotando um modelo de gerenciamento pela qualidade dos serviços. Ferreira (1999)

A melhoria dos serviços prestados pela Administração Pública Brasileira deve associar-se à adoção da qualidade com o acompanhamento da modernização, levando-se em conta, simultaneamente, a dimensão formal que se refere à competência para produzir e aplicar métodos, técnicas e ferramentas de qualidades dos serviços prestados e a dimensão política referindo sempre à competência para projetar idealizar organizações públicas que atendam às necessidades da sociedade brasileira. Ferreira (1999)

No entanto é necessário que se invista naquele que representa o maior capital de uma organização o intelectual humano. Dentro desta visão estratégica, o setor público vem desenvolvendo ações com o objetivo de promover a saúde e melhoria na qualidade de vida de seus trabalhadores. Essas ações estão dentro dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho e enfocam principalmente a prática de atividades físicas esportivas e de lazer, orientando-se no sentido de oferecer ao quadro funcional um conjunto de atividades orientadas à harmonização do empregado ao macro ambiente de seu trabalho de forma a maximizar o seu bem-estar no órgão, sua satisfação com o trabalho e sua realização profissional e pessoal conciliados com os valores e metas organizacionais de qualquer instituição sendo publica ou privada.

## **1.2 O Problema de Pesquisa**

Vários fatores contribuem para a implantação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho. Assim, é importante que estudos que têm por objetivo pesquisar esse fenômeno considerem, entre outros aspectos, a concepção de novas práticas inovadoras de gestão, o que estas práticas podem gerar e quais os benefícios para os funcionários e para a organização.

De um lado, cabe aos pesquisadores avaliar a implantação desses programas, de modo que se verifique a real contribuição para as empresas, como ferramentas de gestão organizacional. Por outro lado, é importante investigar que aspectos são necessários para que o indivíduo tenha uma vida saudável e satisfatória, sobretudo no que se refere à adoção de atitudes sadias, como a prática de ações saudáveis de

higiene pessoal, cuidados com a saúde, alimentação, equilíbrio das atividades diárias como trabalho, recreação, sono, repouso entre outras.

A Organização Mundial da Saúde (2011) conceitua saúde como “o completo estado de bem-estar físico, psíquico e social.” Pode-se considerar, diante desse conceito, que saúde é qualidade de vida. Desta forma, observa-se a saúde total abrange vários aspectos: física, social, emocional, intelectual, espiritual e ocupacional, sendo que este último está relacionado às condições do ambiente de trabalho.

Nas últimas décadas as empresas têm buscado adotar novas tecnologias e novas práticas de gestão, com o objetivo de aumentar seus níveis de produtividades e, nesse aspecto, um dos temas que tem merecido destaque é a qualidade de vida no trabalho.

Inicialmente, de acordo com Macedo (1993), deve-se salientar que sob o título genérico de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) encontram-se programas, estudos e pesquisas que visam integrar o homem ao seu trabalho e que devem propiciar um ambiente de maior satisfação e motivação para o desempenho superior do trabalhador em sua função e na realização de sua tarefa. Criar organizações mais humanizadas unindo o indivíduo à empresa e gerando benefícios para ambos é objetivo dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho. Nesta perspectiva, tem-se como problemática deste estudo investigar: ***Qual a percepção que servidores do Tribunal de Contas da União – TCU têm sobre Os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho – PQVT oferecidos pela instituição?***

### **1.2.1 Formulação do problema**

Para a formulação do problema, lançamos as seguintes questões: quais os resultados dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) implantados no ambiente organizacional e qual a percepção que os colaboradores têm acerca desses programas.

### 1.3 Objetivo Geral

Tendo em vista a problemática levantada, o presente estudo tem como objetivo geral: Investigar qual a percepção que os servidores do Tribunal de Contas da União – TCU têm sobre os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho – PQVT.

### 1.4 Objetivos Específicos

- Revisar principais estudos da literatura nacional relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho;
- Verificar o grau de satisfação dos trabalhadores do Tribunal de Contas da União sobre a qualidade de vida no contexto dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho implantados na organização.

### 1.5 Justificativa

Qualidade de Vida no Trabalho é um tema recente, de maneira que deve ser estudado, pesquisado para que se tenha um conhecimento mais profundo sobre o assunto e dessa forma avaliar quais os benefícios que os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho – PQVT podem oferecer para os colaboradores e para a organização.

A atual pesquisa objetiva conhecer os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho implantados no **Tribunal de Contas da União - TCU** e avaliar de que forma tais programas influenciam diretamente na vida dos funcionários, o que os Programas de Qualidade de Vida geraram ou estão gerando em suas vidas pessoais e de que forma os programas podem ajudar a organização.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nos últimos anos, as organizações têm procurado adotar tecnologias e estratégias de gestão inovadoras com o objetivo de aumentar seus níveis de produtividade. Novas estratégias de gestão inovadoras podem ocorrer no âmbito tecnológico, gerencial ou social. As inovações gerenciais geralmente são realizadas nas estruturas organizacionais, mudanças nos processos, novas práticas de gestão ou novas formas de organizar as produções. (LOIOLA et al., 2004).

Para Steijn (2001, *apud* BASTOS A.V.B; SOUZA J.J, 2009), “as inovações nas áreas de novas práticas de gestão visam buscar novas relações com os empregados e com o trabalho a fim de substituir a tradicional organização no modelo *taylorista* e *fordista* que são caracterizados pela rígida divisão do trabalho”.

Várias práticas de inovações têm sido adotadas nas organizações, sob os mais variados rótulos: qualidade total, reengenharia, gestão horizontalizada, gestão participativa, cultura de aprendizagem, *empowerment*, dentre outras (ARAÚJO, 2001; RODRIGUES et al., 1998; FERREIRA et al., 1997; FLEURY; FLEURY, 1995)

A adoção de novas tecnologias envolve, além de transformação nas normas, estruturas, processos e objetivos da organização, um realinhamento da concepção do homem que trabalha e do ambiente físico e psicológico. Nesse contexto um dos temas que tem merecido especial atenção por parte de estudiosos e pesquisadores da área é Qualidade de Vida no Trabalho. (VIEIRA, 2003)

Os primeiros estudos referentes à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiram na primeira metade do século XX. Esses estudos estavam divididos em duas diretrizes: de um lado uma concepção voltada à produtividade e de outro a preocupação com a satisfação do trabalhador. A partir da segunda metade do referido século, começaram a aparecer as primeiras teorias unindo as duas diretrizes, afinal, pensava-se que não só era possível unir a satisfação à produtividade, como também bom desempenho do trabalhador com satisfação e realização (MCGREGOR, 1980).

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi apresentado no final da década de 1960 para enfatizar a ineficiência da qualidade de vida no local de trabalho. A ênfase original ficou marcada aproximadamente entre 1969 e 1974, devido às preocupações de sindicantes, cientistas, empresários e governantes da sociedade norte-americana em relação aos efeitos dos empregos na saúde, no bem-estar e na vida dos trabalhadores. Entretanto, no fim da década de 1970, devido ao agravamento da crise energética e ao aumento da inflação que atingiu principalmente os Estados Unidos, houve uma queda no interesse em QVT pela sociedade norte-americana. (Rodrigues, 1999)

Apenas em 1979 esse interesse foi retomado, foi uma nova fase, e foi denominado segundo ciclo de interesse da QVT. Esse novo interesse ressurgiu a partir da queda da postura competitiva dos Estados Unidos e da constatação de que o compromisso dos trabalhadores para com o trabalho e para com os trabalhadores era menor que em outros países. A partir de então os norte-americanos começaram a se perguntar sobre o que os concorrentes poderiam estar fazendo de diferente do ponto de vista gerencial que influenciava na sua eficácia. Em função da admiração que eles têm pelos estilos e técnicas gerenciais do Japão, começaram a estudar abordagens alternativas à gerência. A ideia popularizou-se e se tornou um conceito utilizado hoje em contextos diversos como saúde, educação, economia etc. (Rodrigues, 1999)

Qualidade de vida trata da experiência emocional da pessoa com o seu trabalho, no tempo em que tantas mudanças sociais e tecnológicas se instalam de forma intensa e acelerada. Aborda efeitos desta realidade no bem-estar da pessoa dos pontos de vista emocional e profissional, enfocando as consequências do trabalho sobre a pessoa e seus efeitos nos resultados da organização (BOM SUCESSO, 1998, p. 29).

A qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para a realização do trabalho. (ALBUQUERQUE; FRANÇA, 1998). França (1997, p. 80) reforça essa concepção em outra obra afirmando que “a construção da qualidade de vida no trabalho ocorre

no momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamou de enfoque biopsicossocial”. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e o desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa. (França, 1997)

Walton (1973, *apud* NASCIMENTO; PESSOA, 2007 p. 9) entende qualidade de vida no trabalho como forma de “descrever certos valores ambientais e humanos negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”.

De acordo com Westley (1979 *apud* NASCIMENTO; PESSOA, 2007 p. 9), a qualidade de vida no trabalho relaciona-se a esforços voltados para a humanização do trabalho, que buscam solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações existentes na sociedade industrial.

Essas ideias e conceitos mostram que os objetivos dos novos modelos de gestão procuram criar organizações mais humanizadas, unindo o indivíduo à empresa, gerando benefícios para ambos. Tais objetivos procuram, ainda, atingir o bem-estar físico, psicológico, social e emocional dos trabalhadores e para as organizações, alcançar maior produtividade, de acordo com o desempenho e a satisfação dos empregados.

### **3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

#### **Tipo e descrição geral da pesquisa**

Foi utilizada técnica de entrevista, para a coleta de informações. Lakatos e Markoni (1996) apontam que a técnica de entrevista possui a vantagem, entre outras, de uma maior flexibilidade, uma vez que o entrevistador pode repetir ou esclarecer

perguntas, para que haja uma melhor compreensão sobre o que está sendo questionado.

Para registrar as informações foi elaborado um roteiro de entrevista (Anexo I). O roteiro de entrevista consta de três partes: a primeira contendo apresentação do aluno/entrevistador ao respondente; apresentação do objetivo da pesquisa e informações sobre os procedimentos; a segunda parte é construída por questões diferenciadas a respeito da percepção dos servidores em relação aos programas de qualidade de vida no trabalho oferecidos pela organização; a terceira parte consta dos dados demográficos e outros, tais como sexo, idade e tempo de serviço na organização.

### **3.1 Caracterização da organização, setor ou área**

**Tribunal de Contas da União – TCU** Instituição Pública Federal, recebe poderes para, no auxílio ao Congresso Nacional, exercer a fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, à legitimidade, à economicidade e à fiscalização da aplicação das subvenções e da renúncia de receitas.

### **3.2 População e amostra ou participantes do estudo**

A pesquisa foi realizada com servidores públicos do **Tribunal de Contas da União TCU**, lotados na SETEC – Secretaria de Tecnologia e Informação do Tribunal de Contas da União, situado em Brasília, Distrito Federal.



### **3.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa**

Foi utilizado como instrumento um roteiro de entrevista com perguntas estruturadas e semi-estruturadas, com o objetivo de analisar qual a percepção dos funcionários em relação aos programas de qualidade de vida implantados pela organização, quais os resultados negativos e positivos gerados na visão dos servidores, quais as principais áreas que sofreram influências pelos programas implantados.

### **3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados**

Foi utilizado para tabulação e análise dos dados o *software* Excel da Microsoft Office, versão 2007 e Word da Microsoft Office, versão 2007.

Foi elaborado um roteiro de entrevista contendo uma breve explicação quanto ao seu objetivo. A autora agendou as entrevistas com os servidores do Tribunal de Contas da União. O local estipulado para realização das entrevistas foi a própria Instituição, de acordo com a disponibilidade dos participantes. A importância da manutenção do anonimato do entrevistado foi destacada no início da entrevista para que este pudesse se sentir à vontade para expressar sua opinião.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a realização das entrevistas com os servidores do Tribunal de Contas da União lotados na Setec – Secretaria de Tecnologia e Informação verificou-se, de maneira geral e sob a ótica dos entrevistados, que há uma preocupação por parte da organização com a qualidade de vida dos seus trabalhadores.

No que diz respeito à **Qualidade de Vida**, observa-se que há um entendimento entre os entrevistados de que dois aspectos principais seriam associados à Qualidade de Vida: o primeiro refere-se à **saúde** do indivíduo e o segundo aspecto refere-se à **situação financeira**, ser bem remunerado, denotando sentimentos e sensações de sentir-se bem. Essa visão é ressaltada no discurso dos pesquisados: “É felicidade em termo geral, você é feliz quando está bem no trabalho (...) está bem de saúde...” (Respondente 1, Sexo: Masculino).

“Morar bem, ter uma família, ser bem remunerado, tem que se divertir, tem que ter saúde (...) é isto que é qualidade de vida.” (Respondente 2, Sexo: Masculino).

“Fazer coisas que são importantes pra mim (...) conseguir cuidar da saúde, (...)” (Respondente 5, Sexo: Masculino)

“Qualidade de vida é você se sentir bem em todas as áreas: profissionalmente, (...), ter saúde, ser bem remunerado pelo seu trabalho”. (Respondente 10, Sexo: Feminino)

Esta concepção de qualidade de vida, apontada pelos pesquisados como saúde, é coerente com a definição proposta pela Organização Mundial de Saúde (2011), em que é ressaltado o bem estar do indivíduo, o bom funcionamento físico, psíquico e social.

No que diz respeito à **Qualidade de Vida no Trabalho**, observa-se que há um entendimento entre os entrevistados de que três aspectos principais seriam associados à Qualidade de Vida no Trabalho: o primeiro refere-se ao reconhecimento do indivíduo pelo lado da organização, mostrando sentimentos de sentir-se reconhecido, o segundo é sentir-se útil e por último, a satisfação na

realização de suas atividades, essa percepção está presente no relato dos pesquisados:

*“Fazer um serviço que satisfaça, e ter orgulho de fazer, ter consciência de que está sendo útil e ter uma resposta adequada pelo lado da empresa, isto é, ser bem remunerado.”* (Respondente 1 Sexo: Masculino).

*“Ter um trabalho onde eu me sinta útil, (...), tendo um suporte em termos de benefícios de valorização como trabalhador (...).”* (Respondente 4 Sexo: Feminino).

*“Ter um trabalho que me compense de forma adequada, que me permita ser útil (...).”* (Respondente 5 Sexo: Masculino).

*“É gostar do trabalho (...) é interessante você se sentir crescendo no trabalho”.* (Respondente 8, Sexo Feminino).

*“Qualidade de vida no trabalho é você gostar do que faz ser bem remunerado, ser reconhecido, (...)”.* (Respondente 10, Sexo Feminino).

No que diz respeito à percepção dos servidores em relação à promoção do **bem estar** pela organização estão relacionados aspectos como infraestrutura, programas desenvolvidos pela instituição voltados para o bom relacionamento entre seus pares e principalmente redução e flexibilidade da carga horária, como se pode verificar nos discursos dos entrevistados:

*“Dependências físicas adequadas, ter um bom relacionamento com os colegas, equipamentos.”* (Respondente 1 Sexo: Masculino).

*“Carga horária reduzida de trabalho, horário flexível, (...)”.* (Respondente 3, Sexo: masculino).

*“Flexibilidade de horário, horários bem definidos para o trabalho, tempo livre para manter o equilíbrio de vida”.* (Respondente 4, Sexo: feminino).

*“Horário flexível, carga horária reduzida de sete horas, (...)”* (Respondente 5, Sexo: Masculino).

*“Acomodações, equipamentos, infraestrutura, flexibilidade de horário, banco de horas, (...)”* (Respondente 6, Sexo: Masculino).

*“O TCU consegue oferecer uma estrutura física bastante razoável, uma infraestrutura de recursos humanos satisfatória, nós temos um bom nível de homogeneidade com os nossos colegas (...)”.* (Respondente 7, Sexo: Masculino).

*“A Organização oferece flexibilidade no horário de trabalho, (...) eu considero que há uma boa estrutura de apoio”.* (Respondente 9, Sexo Masculino).

*“Eu vejo que o tribunal se preocupa com o bem estar do servidor, você pode observar pelas instalações físicas, pelos equipamentos, (...)”.* (Respondente 10, Sexo Feminino).

Esta concepção de apontada pelos servidores do tribunal é coerente com o conceito de Alvarez (1996), que relata que Qualidade de Vida no Trabalho envolve o estudo do bem estar dos empregados no ambiente de trabalho que compreende tudo o que influencia dentro da organização: o posto de trabalho, o ambiente, os meios, a tarefa, a jornada, a organização temporal, a remuneração, a alimentação saudável e a saúde e bem estar focado em qualidade total de vida no trabalho.

Quanto à percepção dos colaboradores em relação aos **Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT)** que a organização oferece, os servidores entrevistados se mostraram satisfeitos quanto à promoção de vários programas direcionados para aspectos como **culturais, de saúde, lazer e desempenho no trabalho**, apontados em seus discursos:

*“São muito bons, tem o EPS que é o acompanhamento médico que cuida da saúde e está sempre alertando (...) a organização promove, programas que envolvem o servidor em atividades culturais”* (respondente 1, Sexo: Masculino).

*“O TCU oferece um programa que cuida da saúde da gente que é o EPS, (...)”.* (Respondente 2, Sexo: Masculino).

*“Tem o programa RECONHECER que o foco é no sentido de fazer o servidor se sentir mais valorizado, tem o EPS que é um programa voltado para a saúde do servidor que oferece exames anuais, (...)”.* (Respondente 4, Sexo: Feminino).

*“(...) têm vários outros programas como o EPS que é voltado para prevenção de doenças, tem exames periódicos preventivos. Eu acho interessante!”.* (Respondente 5, Sexo: Masculino).

*“Os programas são muito bons, apoiam bastante o servidor no sentido de cuidar de sua saúde e oferecer-lhe lazer”.* (Respondente 6, Sexo Masculino).

*“Os programas ajudam bastante, têm vários: tem o programa voltado para o desempenho, tem programa voltado para saúde e prevenção de doenças, tem o*

*programa voltado para o lazer, eu particularmente gosto de todos*". (Respondente 10, Sexo Feminino).

Esta concepção dos servidores em relação aos programas está de acordo com o conceito de Macedo (1993), que salientou que sob o título genérico de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) encontram-se programas, estudos e pesquisas que visam integrar o homem ao seu trabalho e que devem propiciar um ambiente de maior satisfação e motivação para o desempenho superior do trabalhador em sua função e na realização de sua tarefa.

No diz respeito às **estratégias utilizadas pela instituição para promover a qualidade de vida no trabalho** os colaboradores entrevistados concordaram em sua maioria que a mais utilizada é a promoção dos programas de qualidade de vida no trabalho:

*"Promovendo programas de qualidade de vida no trabalho"* (Respondente 1, Sexo: Masculino).

*"Bom, eu acredito que são os programas, a melhor estratégia usada pelo tribunal"*. (Respondente 2, Sexo: Masculino).

*"Os programas que estão por trás de tudo isso, (...)".* (Respondente 3, Sexo: Masculino).

*"São os programas de qualidade de vida oferecidos pelo tribunal."* (Respondente 4, Sexo: Feminino).

*"São os programas: o RECONHECER, o PRÓ- TCU, o MOSTRA DE TALENTOS (...)".* (Respondente 6, Sexo: Masculino).

*"As estratégias para oferecer qualidade de vida são essas: oferecer programas de qualidade de vida que apoiam o servidor e lhe dão ferramentas para executar bem o seu trabalho com satisfação".* (Respondente 8, Sexo: Feminino).

*"Em minha opinião, são esses programas oferecidos pelo tribunal"*. (Respondente 10, Sexo Feminino).

Com relação à **influência dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho** diretamente ligados ao bem-estar e ao desempenho dos trabalhadores, estes sustentaram que encontram nos programas apoio para desenvolver bem suas

tarefas uma vez que consegue equilíbrio, concentração, tranquilidade e ausência de estresse à medida que recebem suporte institucional.

*“(...) No desempenho ajuda cem por cento: bom suporte para trabalhar, nós temos todas as condições aqui para desenvolver um trabalho bem digno”* (Respondente 1, Sexo: Masculino).

*“Consegue equilíbrio para desenvolver as suas atividades no geral. Se você não trabalha estressado você trabalha melhor”* (Respondente 3, Sexo: Masculino).

*“Ajuda a ter mais tranquilidade para trabalhar, ajuda a ter mais concentração para o trabalho, me sinto mais motivada.”* (Respondente 4, Sexo: Feminino).

*“(...) No desempenho do trabalho ajuda porque você harmoniza o seu equilíbrio e uma vez equilibrado você produz melhor”.* (Respondente 6, Sexo: Masculino).

*“(...) No desempenho do trabalho ajuda a focar nas metas e te ajuda desempenhar melhor o seu serviço”.* (Respondente 9, Sexo: Masculino).

Entre os **principais benefícios esperados pelos servidores em relação aos Programas de Qualidade de Vida** oferecidos pela instituição estão: o bem-estar geral, o crescimento pessoal e profissional e o apoio da organização para desenvolver o trabalho. De acordo com os discursos de alguns entrevistados:

*“Bem estar geral no trabalho e na sua vida pessoal”.* (Respondente 1, Sexo Masculino)

*“Crescimento profissional”.* (Respondente 2, Sexo Masculino).

*“Mais longevidade, desenvolvimento pessoal”.* (Respondente 3, Sexo: Masculino)

*“Ter suporte institucional para os problemas que surgem em relação ao trabalho.”* (Respondente 4, Sexo Feminino).

*“Acho que é bem estar, apoio para desempenhar o seu trabalho e reconhecimento”.* (Respondente 5, Sexo: Masculino).

*“Reconhecimento, um bom salário, boas ferramentas de trabalho”.* (Respondente 7, Sexo: Masculino)

*“Um apoio da instituição e reconhecimento do seu trabalho”* (Respondente 8, Sexo: Feminino).

*“O principal benefício é que a instituição ajude o servidor a desempenhar o seu trabalho, isto é, dando-lhe as ferramentas necessárias e adequadas, dando-lhe apoio”.* (Respondente 9, Sexo: Masculino).

Sobre o **principal objetivo que as organizações almejam oferecendo Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) aos seus colaboradores**, os servidores entrevistados em sua maioria apontou a produtividade:

*“A instituição só tem a ganhar porque pessoas satisfeitas produzem melhor”.* (Respondente 2, Sexo: Masculino).

*“(...) dar meios para o funcionário contribuir melhor para a empresa.”* (Respondente 3, Sexo Masculino).

*“Porque pessoas felizes vão produzir mais.”* (Respondente 4, Sexo: Feminino).

*“Objetivo financeiro, as pessoas felizes vão render mais no trabalho, dão retorno maior a empresa.”* (Respondente 5, Sexo: Masculino).

*“Um funcionário satisfeito e equilibrado produz muito mais”.* (Respondente 6, Sexo: Masculino).

*“É a satisfação dos empregados e também promover o melhor desempenho dos empregados, acho que essas coisas ajudam na produtividade”.* (Respondente 8, Sexo Feminino).

*“Em tese você tendo uma melhor qualidade de vida, (...) você terá mais possibilidade de produzir, terá um ambiente mais fértil, de eficiência laboral. Combinando essas coisas com metas bem definidas será um bom ambiente para se produzir bem”.* (Respondente 9, Sexo: Masculino).

Dentre os principais resultados em relação à gestão de qualidade de vida estão:

#### **a) Ambiente de Trabalho:**

Os entrevistados mostraram-se satisfeitos em relação à estrutura física, acomodações, equipamentos, bom relacionamento entre os colaboradores, também em relação à ginástica laboral que ajuda a amenizar as dores causadas por má postura.

**b) Saúde:**

A empresa oferece aos servidores uma série de programas relacionados à saúde. O EPS é um programa que ajuda na prevenção de doenças e acompanha periodicamente a saúde do servidor promovendo exames como *check-up* anual; O GESTAR é um programa que oferece apoio a gestantes, acompanhando todo o período de gestação. O PRÓ-TCU oferece um hospital dentro da instituição pronto a atender emergências que possam surgir durante o horário de trabalho. Há, ainda, um programa chamado VOCÊ.COM que oferece apoio psicológico aos servidores, em casos de manifestação de *stress*, traumas sofridos por perdas de entes queridos, doenças graves na família etc.

**c) Lazer:**

Dentre os aspectos culturais estão alguns programas como o MOSTRA DE TALENTOS, programa relacionado à parte artística dentro da organização, que promove eventos como apresentação de músicas e teatro, que podem ser elaborados e apresentados pelos próprios servidores, o que os ajuda a ver os colegas de trabalho como pessoas, e não apenas como profissionais. O programa apoia os relacionamentos interpessoais na organização. O tribunal possui, ainda, um salão de beleza que foi citado até pelos entrevistados do sexo masculino, visto que ajuda bastante, apresentando a facilidade de poupar o tempo do deslocamento para, por exemplo, fazer um corte de cabelo.

**d) Salários e outros benefícios:**

Os servidores entrevistados mostraram grande satisfação em relação aos benefícios salariais. A instituição, dentre outros programas, oferece o RECONHECER, voltado para o desempenho dos servidores, que oferece compensação como prêmios por bom desempenho. Entre os prêmios estão banco de horas, flexibilidade de horários, redução da carga horária etc.



## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O principal objetivo deste estudo foi analisar a percepção dos servidores do TCU em relação aos programas de qualidade de vida oferecidos pela organização de forma a avaliar como qualidade de vida faz diferença na vida dos trabalhadores.

A pesquisa realizada sustenta que o tema Qualidade de Vida no Trabalho vem ganhando espaço no mundo organizacional brasileiro. Estudiosos têm se dedicado a aprofundar suas pesquisas sobre o tema, em especial aos benefícios que podem trazer para as organizações e para seus colaboradores.

Do ponto de vista teórico, o presente estudo apresentou o que se entende por qualidade de vida na visão de alguns estudiosos.

Do ponto de vista prático, o presente estudo identificou e analisou a percepção de colaboradores em relação aos programas de qualidade de vida implantados na organização.

Verifica-se que a instituição pesquisada é desenvolvida em relação à gestão de promoção do bem estar de seus funcionários, administrando vários Programas de Qualidade de Vida no Trabalho. A percepção dos servidores do TCU é ampla, a maioria sente-se valorizada pela instituição e observa que a organização está preocupada com o bem-estar de seus colaboradores.

Qualidade de Vida no Trabalho é um tema recente e ainda é um fenômeno complexo, de forma que merece atenção. Há, ainda, um vasto campo para ser explorado, então recomenda-se estudos mais aprofundados sobre a implantação de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho, bem como sobre sua efetividade.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, L. G.; FRANÇA, A. C. L. **Estratégias de recursos humanos e gestão de qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total.** Revista de Administração, São Paulo, v. 33, n. 2, 1998.
- ALVAREZ, B. **Qualidade de Vida relacionada à Saúde de Trabalhadores: Um estudo de caso** (Dissertação de Mestrado). Florianópolis: PPGE/UFSC, 1996.
- ARAÚJO, L. C. G. **Tecnologias de gestão organizacional.** São Paulo: Atlas, 2001.
- BASTOS, A. V. B.; SOUZA, J. J. **Programas de Qualidade de Vida no Trabalho em contextos diferenciados de inovação: uma análise multivariada, 2009.**
- BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.
- FERREIRA, A. A.; REIS, A. C. F.; PEREIRA, M. I. **Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias.** São Paulo: Cengage Learning, 1997.
- FERREIRA, F. G. **Desenvolvimento e aplicação de um modelo de programa da qualidade para o serviço público** (Dissertação de Mestrado). Florianópolis: PPGE/UFSC, 1999.
- FILHO, G. I. R.; LOPES, M. C. Qualidade de Vida no Trabalho: a empresa holística e a ecologia empresarial. **Revista de Administração.** São Paulo, v 36, n 3. , julho/setembro 2001. p 95-99
- FLEURY, A. FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira.** São Paulo: Atlas, 2001.
- FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras.** Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol 1, nº 2, p. 79-83, abr./mai./jun. 1997.
- LOIOLA, E; BASTOS, A. V. B.; QUEIROZ, N.; SILVA, T. D. **Dimensões básicas de análise das organizações.** In: ZANELLI, J. C., BORGES-ANDRADE, J. E; BASTOS, A. V. B. (Orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.** Porto Alegre: Artmed, 2004.
- MACEDO, D. **Como a qualidade de vida no trabalho pode aumentar o desempenho da empresa. Estudo de caso. Tendências do Trabalho,** n.230, p.18-26, set. 1993.

McGregor, D. **O lado humano da empresa**. São Paulo: Martins Fonte, 1980.

NASCIMENTO L.F; PESSOA R. W, **A Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Questão de Responsabilidade Social**, 2007.

RODRIGUES, J. et all. De capataz a “coach”: a gerência de linha em um caso de mudança organizacional. IN: XXXIII Asamblea Anual Del Consejo Latino-americano de Escuelas de Administracion (CLADEA), **Anais eletrônicos**: Santo Domingo, out, 1999.

VIEIRA, A. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis, 2003.

## ANEXO I

### ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. **APRESENTAÇÃO:** “Sou Alessandra de Carvalho Ramos, do curso de Administração da UNB, estou concluindo o curso e para o meu trabalho de conclusão de curso escolhi QVT”...

2. **OBJETIVO DO ESTUDO:** “Tendo em vista o Programa de Qualidade de Vida – PQVT, oferecido por esta Instituição, o objetivo do estudo é Investigar qual a percepção que os servidores do **Tribunal de Contas da União – TCU** têm sobre tal programa.”

3. **INFORMAÇÕES SOBRE OS PROCEDIMENTOS:** “Os dados desta pesquisa serão analisados através de resultados gerais; assim, as respostas individuais não poderão ser identificadas. Além de anônima, toda informação fornecida será mantida confidencial. **NÃO É NECESSÁRIO SE IDENTIFICAR!**”;

#### 4. QUESTÕES:

4.1. Em sua opinião, o que significa Qualidade de Vida?

4.2. E Qualidade de Vida no Trabalho?

4.3. Considerando a organização onde você trabalha, o que você entende/percebe como bem-estar?

4.4. Qual a sua percepção em relação ao Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, oferecido pelo Tribunal de Contas da União?

4.5. Quais as estratégias utilizadas pela Instituição para promover a QVT?

4.6. Como o Programa tem ajudado no seu bem-estar? E no seu desempenho no trabalho?

4.7. Quais os principais benefícios esperados pelos servidores em relação ao Programa de Qualidade de Vida do TCU? Por quê?

4.8. Em sua opinião, qual o principal objetivo de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT)?

#### Dados demográficos

Sexo:

Idade:

Tempo de serviço: